

Tilburg University

## Het meten van de kosten en de kwaliteit van online geschiloplossing

Laxminarayan, M.S.; van Veenen, J.; Gramatikov, M.A.

*Published in:*  
Tijdschrift Conflicthantering

*Publication date:*  
2010

*Document Version*  
Peer reviewed version

[Link to publication in Tilburg University Research Portal](#)

*Citation for published version (APA):*  
Laxminarayan, M. S., van Veenen, J., & Gramatikov, M. A. (2010). Het meten van de kosten en de kwaliteit van online geschiloplossing. *Tijdschrift Conflicthantering*, 2010(8), 32-36.

### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

## ***Het meten van de kosten en de kwaliteit van online geschiloplossing bij echtscheiding.***

**Malini Laxminarayan, Jelle van Veenen, Martin Gramatikov**

### **1. Inleiding**

Met de juiste tools is het mogelijk om geschilbeslechting te ondersteunen of zelfs geheel uit te voeren via internet. Hierbij valt te denken aan het ondersteunen van bijvoorbeeld mediation, arbitrage, of onderhandeling. Dit artikel beschrijft een onderzoek naar de ervaring van gebruikers in online mediation over echtscheiding, en vergelijkt dit met de ervaring van mensen die een regulier (offline) mediationproces doorliepen.

Door mediation online uit te voeren, kunnen kosten en tijd bespaard worden. Bovendien kan online communicatie een positief effect hebben op het communicatieproces rond echtscheidingen. Omdat mensen zich geen zorgen hoeven te maken over de manier waarop ze zich presenteren, wordt het makkelijker om zich te uiten (Walther, 1996). Ook kan het gevoel van privacy en anonimiteit toenemen waardoor remmingen verminderen. Walther (1992, 1996) stelt zelfs dat online media ‘*hyperpersoonlijke communicatie*’ mogelijk maken. Daarbij komt dat partijen bij het online oplossen van een conflict de focus meer op de inhoudelijke problemen leggen in plaats van op de emotionele aspecten. Dit kan bijzonder van belang zijn in een echtscheidingssituatie waar heftige emoties verwacht worden. In online communicatie heeft men de tijd om een bericht samen te stellen. Gebruikers van online mediation zijn dus in de positie om beter over hun bijdrage na te denken, wat impulsief en overhaast gedrag kan voorkomen. Dat online communicatie voordelen biedt blijkt wel uit het wijdverbreide gebruik. Op het internet worden zeer veel zaken besproken, ook van persoonlijke en gevoelige aard (Thurlow, Lengel & Tomic, 2004).

Aan de andere kant zijn er ook een aantal nadelen aan het gebruik van online communicatie (Cole & Blankley, 2006). Ten eerste kunnen mensen die weinig of geen internet gebruiken niet profiteren van de voordelen. Ten tweede kan de gebruikte technologie de privacy in gevaar brengen omdat alle communicatie in geschreven vorm opgeslagen wordt. Ten derde zijn er geen regels omtrent het gedrag bij online mediation, waardoor de kwaliteit niet gewaarborgd is.

Tot slot kan het gebruik van online middelen een negatieve impact hebben op het communicatieproces. De manier van communiceren verschilt op een aantal belangrijke punten. Online mediation heeft mogelijk niet de therapeutische voordelen die horen bij face-to-face bijeenkomsten. Het onpersoonlijke proces kan leiden tot miscommunicatie, met als gevolg dat het vertrouwen dat partijen hebben in elkaar en in de mediator daalt. Bovendien leidt het ontbreken van non-verbale signalen mogelijk tot meer onduidelijkheid over de belangen van partijen, waardoor het behalen van een integratieve overeenkomst af neemt (Bazerman, Curhan, Moore & Valley, 2000). Tot slot kan in een online platform de mogelijkheid ontbreken om de mening over de mediator te uiten. Dit kan er voor zorgen dat partijen zich niet volledig kunnen uitdrukken, en kan ook negatieve gevolgen hebben voor het vertrouwen in de mediator. Mede door deze factoren kan het voor een mediator moeilijk zijn om zijn of haar mediationvaardigheden te vertalen naar een online platform.

Er wordt nog niet zo lang online mediation aangeboden, en er is dan ook nog weinig empirisch materiaal over de kosten en kwaliteit van dit type geschiloplossing. Voor gebruikers zijn lage kosten en hoge kwaliteit van groot belang. In dit onderzoek laten we zien hoe twee aspecten van de kwaliteit van een online mediationproces over echtscheiding in de praktijk hebben gemeten, en hebben vergeleken met een offline proces.

Eerst beschrijven we de methode die is gebruikt. Deze methode meet zowel de kwaliteit van een procedure als de kwaliteit van de uitkomst van een procedure. Daarna bespreken we een onderzoek waarin online mediations over echtscheiding vergeleken worden met offline mediations. We richten onze aandacht in dit artikel op het vertrouwen dat partijen hebben in de mediator, en op de mate waarin ze het gevoel hebben dat ze hun gevoelens en gezichtspunten hebben kunnen uiten. Er zijn meer aspecten gemeten, maar deze twee factoren sluiten mooi aan bij de hiervoor genoemde bezwaren tegen online mediation.

## 2. Het onderzoek

### 2.1 De meting

Voor het meten is gebruik gemaakt van het “Measuring Access To Justice” instrument (more information can be found at <http://www.measuringaccesstojustice.com>). Dit instrument meet zowel de kwaliteit van een procedure als de kwaliteit van de uitkomst van die procedure. Beide aspecten zijn relevant voor het eindoordeel dat een gebruiker heeft over een procedure.

De kwaliteit van de procedure wordt gemeten in termen van procedurele, inter-persoonlijke en informatieve rechtvaardigheid. Procedurele rechtvaardigheid gaat over de mate waarin gebruikers een procedure ervaren als rechtvaardig. Om dit te meten zijn de volgende factoren meegenomen (Leventhal, 1980):

- controle over het proces (gelegenheid om standpunten en gevoelens te uiten),
- controle over het besluit (het vermogen om de uitkomst te beïnvloeden),
- consistentie (het gelijk toepassen van de procedure in dezelfde gevallen over een bepaalde tijd),
- vermijden van vooroordelen (vereiste van een neutrale beslisser),
- nauwkeurigheid (procedure gebaseerd op nauwkeurige informatie),
- mogelijkheid van hoger beroep (beroepsprocedures voor het corrigeren van onjuiste resultaten)
- implementatie van ethische en morele standaarden in de procedure

Interpersoonlijke rechtvaardigheid gaat over de mate waarin partijen door de instantie in kwestie met respect, beleefdheid en waardigheid worden behandeld (Bies & Moag, 1986; Colquitt, 2001). Informatieve rechtvaardigheid, ten slotte, gaat over de uitleg welke aan partijen wordt gegeven. Uit onderzoek blijkt dat de uitleg over een procedure redelijk, op tijd en specifiek genoeg moet zijn om als adequaat gezien te worden (Shapiro, Buttner & Barry, 1994)<sup>1</sup>.

Aan het einde van de procedure hebben de partijen een bepaalde uitkomst bereikt – bijvoorbeeld een uitspraak door een neutrale derde of een overeenkomst. De uitkomst kan ook zijn dat partijen het oneens blijven, en dat het proces eindigt doordat een van de partijen zich terug trekt.

De kwaliteit van een uitkomst wordt gemeten op vier dimensies – de verdelende, herstellende, functionele en transparante dimensie (Gramatikov et. al, 2010). De verdelende dimensie van rechtvaardigheid verwijst naar de manier waarop activa, schadevergoedingen en taken aan het einde van de procedure verdeeld worden. De kern van deze dimensie is de zorg voor een rechtvaardige verdeling van de beschikbare middelen volgens inbreng en behoeften (Deutsch, 1975, 1985). De herstellende dimensie is het tweede onderdeel van de kwaliteit van de uitkomst. Een uitkomst welke

---

<sup>1</sup> Voor verdere informatie omtrent de kwaliteit van de procedure zie: Gramatikov, M. A., Barendrecht, J. M., Verdonchot, J. H., Laxminarayan, M., Klaming, L., & van Zeeland, C. M. C. , 2010.

de benadeelde partij vergoeding biedt voor geleden geldelijke en niet-geldelijke schade wordt *mutatis mutandis* ervaren als eerlijk of fair. Functionaliteit is de derde dimensie en verwijst naar de mate waarin de uitkomst het probleem oplost. Uitkomsten zijn van een hoge kwaliteit als ze oplossingen geven die geen verdere schade toebrengen aan de relatie tussen partijen en derden. De vierde dimensie betreft de transparantie van de uitkomst. Deze dimensie heeft te maken met de informatie die gegeven wordt aan de gebruiker en de mogelijkheden die deze heeft om de uitkomst te vergelijken met de uitkomst van anderen in een soortgelijke procedure.

## 2.2 De procedures

In dit onderzoek worden twee mediation procedures over echtscheiding vergeleken. De eerste is de online mediation, waarbij de communicatie volledig via elektronische middelen verloopt. De tweede procedure is de reguliere (offline) mediation

### *Procedure 1: Online Mediation*

Om het potentieel van online geschilbeslechting te toetsen heeft de Raad voor Rechtsbijstand (RvR) enige tijd een applicatie voor online mediation aangeboden in een pilotproject. Deze applicatie was gericht op het verlenen van online mediation in echtscheidingszaken. Mensen die in 2010 een aanvraag deden bij de RvR die te maken had met echtscheiding werden gescreend op geschiktheid voor deelname. Een criterium was dat partijen toegang moesten hebben tot internet en e-mailvoorzieningen. Daarnaast was de complexiteit van de zaak belangrijk. Zaken met feitelijke en/of juridische complicaties werden doorverwezen naar een andere manier van geschiloplossing. Beide partijen moesten bovendien instemmen met online mediation. Omdat het initiatief een proefapplicatie voor online mediation was, werden alle formele uitgaven voor de procedure, i.e. de kosten van de mediator, vergoed door de RvR.

Als een echtpaar geschikt werd bevonden voor online mediation voerde de mediator de zaak in de applicatie in en werden beide partijen apart middels een email uitgenodigd om de applicatie te gebruiken. Alle communicatie tussen de partijen en de mediator was asynchroon, en uitsluitend in de vorm van tekstberichten.

Alle 126 deelnemers werden betrokken bij de evaluatie van de procedure. Nadat er een uitkomst bereikt was werd aan de deelnemers gevraagd om een standaard internet-enquete in te vullen. Van de 126 effectieve antwoorden waren 14 antwoorden enkel door één van de partijen van het proces ingevuld waardoor er in de steekproef 112 bruikbare responses waren (56 echtparen<sup>2</sup>). De gemiddelde leeftijd van respondenten is 39 jaar. De meeste respondenten in het onderzoek werken full-time (64.3%) of zijn zelfstandigen (9.5%). 5.6% van de respondenten is werkloos en de resterende 20.6% werken niet vanwege pensionering, het doen van het huishouden of andere redenen.

### *Procedure 2: Offline mediation*

In 2010 hebben TISCO en de RvR onderzoek gedaan naar de ervaringen van mensen die verschillende traditionele procedures voor echtscheidingen hebben gebruikt. 261 ontvangers van rechtsbijstand werden gecontacteerd en hebben dezelfde vragen beantwoord als de respondenten van het online mediation onderzoek. De meeste respondenten van dit onderzoek waren vrouwen (69%) en de gemiddelde leeftijd was 43 jaar. Bijna twee derde van de ondervraagden (62%) waren partij in een echtscheiding welke door één partij is aangevraagd en de rest heeft vermeld dat de echtscheiding op gemeenschappelijk verzoek was.

---

<sup>2</sup>Het feit dat 14 antwoorden van partijen in het proces niet beschikbaar waren komt waarschijnlijk door een kleine technische fout in het verzamelen van de gegevens.

Bij de respondenten werden significante verschillen in procedures voor geschiloplossing ontdekt. De meerderheid (71%) gaf aan dat de RvR advocaten toewees welke op een traditionele manier de belangen van de cliënten in echtscheidingen behartigden. Verder gaf 20% aan dat ze geholpen werden door advocaten die handelden (of beweerden te handelen) als mediators in echtscheidingszaken; 9% van de respondenten gaf aan dat een mediator betrokken werd als zijnde een neutraal persoon.

### 2.3 Analyse

We beschrijven eerst kort onze bevindingen over online en offline mediation. Bij de analyse van de gegevens wordt er gekeken of de antwoorden van de gebruikers overeen komen met de verwachtingen die we hierover van tevoren hadden. In dit onderzoek proberen we aan te sluiten bij de verwachtingen over online mediation die in de literatuur vaak genoemd worden en die hierboven ook genoemd zijn, namelijk dat online mediation op een aantal communicatieaspecten slechter zal presteren dan traditionele mediation. Deze verwachtingen zijn vertaald in de volgende twee hypothesen:

*Hypothese 1: Deelnemers aan online mediation ervaren een lagere mate van controle over het proces dan deelnemers aan traditionele mediation.*

*Hypothese 2: Deelnemers aan online mediation zullen minder vertrouwen in de mediator ervaren dan deelnemers aan traditionele mediation.*

### 2.4 Resultaten

#### 2.4.1 Beschrijvende analyse van online mediation.

Een belangrijk doel van mediation is om een uitkomst te vinden die voor beide partijen acceptabel is. Bij de online mediation vermeldde 76% van de ondervraagden dat er een dergelijke uitkomst werd bereikt. 9% vermeldde dat een gedeeltelijke overeenkomst werd gesloten en slechts 16% vermeldde dat geen overeenkomst werd bereikt door mediation. De feitelijke waarde van de uitkomst van het onderzoek laat een hoge mate van succes zien. Het is ook belangrijk om de mogelijke gevolgen van een afwijking in de steekproef mee te wegen. Bij het vergelijken van de verslagen van beide partijen over de uitkomst van het proces is geconstateerd dat in 49 van de 56 van de zaken beide partijen tevreden waren over de uitkomst.

#### *Kwaliteit van de procedure*

Zoals hierboven is beschreven wordt de kwaliteit van de procedure gemeten met drie sub-indicatoren: procedurele, interpersoonlijk en informatieve rechtvaardigheid. Elke sub-indicator bevat een aantal onderdelen welke gemeten zijn met een Likert schaal die varieert van 1 (zeer geringe mate) tot 5 (zeer grote mate). De vermelde scores van de sub-indicatoren zijn eenvoudige weergaven van de respectievelijke onderdelen. De respondenten hebben de online mediation procedure als enigszins eerlijk ervaren (M=4.27). Tabel 1 laat zien dat inter-persoonlijke rechtvaardigheid de hoogste score behaalt (M=4.50) gevolgd door informatieve rechtvaardigheid (M=4.19) en procedurele rechtvaardigheid (M=3.83). Ondanks dat er kleine verschillen zijn kan men hieruit toch concluderen dat de respondenten relatief tevreden zijn met de kwaliteit van de procedure.

Gezien de positieve beoordeling van de online echtscheidingsprocedure is het niet verwonderlijk dat de deelnemers in dit onderzoek tevreden zijn over de mediator. Van de deelnemers geeft 32% aan voor een groot deel tevreden te zijn, en nog eens 46,4% geeft aan voor een zeer groot deel tevreden te zijn. Minder dan 10% laat weten dat ze minder tevreden zijn over de mediator. Een maatstaaf welke verbonden is aan de tevredenheid over de mediator is het vertrouwen van partijen in de

mediator – bijna 90% van de deelnemers geeft aan dat de mediator in hun optiek betrouwbaar of zelfs zeer betrouwbaar is.

#### *Kwaliteit van de uitkomst*

Aan het einde van de procedure bereiken partijen een uitkomst welke idealiter de behoeften van beide partijen weerspiegelt en de geleverde inspanningen rechtvaardigd. Interessant is dat de scores van de kwaliteit van de uitkomst lager liggen dan de scores van de kwaliteit van de procedure. Dit betekent dat de deelnemers minder tevreden waren met de kwaliteit van de uitkomst bij online mediation dan met het proces.

Tabel 1. Beschrijving (gemiddelden en standaarddeviaties) van de online mediation procedure.

| Indicator                           | N   | Gemiddelde* | Std. Deviatie |
|-------------------------------------|-----|-------------|---------------|
| <b>Procedure</b>                    |     |             |               |
| Procedurele rechtvaardigheid        | 81  | 3.83        | 0.59          |
| Inter-persoonlijke rechtvaardigheid | 122 | 4.50        | 0.67          |
| Informatieve rechtvaardigheid       | 116 | 4.19        | 0.74          |
| <b>Uitkomst</b>                     |     |             |               |
| Verdelende rechtvaardigheid         | 82  | 3.35        | 0.82          |
| Herstellende rechtvaardigheid       | 97  | 3.10        | 1.06          |
| Transparantie                       | 30  | 2.85        | 1.10          |
| Functionaliteit                     | 102 | 3.16        | 4.15          |

\*Op een schaal van 1 tot 5, 1= *zeer geringe mate of helemaal niet*; 5= *zeer grote mate of zelfs volledig*

Tabel 1 toont de gemiddelde scores voor ieder van de vier uitkomst-indicatoren. Hier heeft de verdelende rechtvaardigheid de hoogste score (3.35) en de transparantie de laagste score (2.85). Ook al tonen deze bevindingen een algemeen overzicht toch hebben ze weinig nut zonder verdere informatie. Tabel 2 laat een aantal voorbeelden zien van onderdelen welke aan bod kwamen in de enquête. De mate waarin de verdeling gelijk was (verdelende rechtvaardigheid) en de behoeften van beide partijen mee werden gewogen (verdelende rechtvaardigheid) werden hoog beoordeeld waarbij de meerderheid van de deelnemers aangaf dat deze twee onderdelen zich ook vaak tot zeer vaak voordeden. De mogelijkheid om de uitkomst van de zaak te vergelijken met de uitkomst van een soortgelijke zaak (transparantie) werd minder positief beoordeeld waarbij het merendeel aangaf dat dit niet tot nauwelijks van toepassing was.

Tabel 2. Frequenties voor gelijke verdeling, behoeften en mogelijkheid tot vergelijking met soortgelijke zaken.

| Indicator                | Ze <sup>er</sup> geringe mate of helemaal niet | Ze <sup>er</sup> geringe mate | Normale mate | Grote mate | Ze <sup>er</sup> grote mate of zelfs volledig |
|--------------------------|--|-------------------------------|--------------|------------|---|
| <b>Gelijke verdeling</b> | 6 (5.5%)                                       | 7 (6.4%)                      | 17 (15.5%)   | 40 (36.4%) | 40 (36.4%)                                    |

|  |            |            |            |            |            |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Meewegen<br/>behoeften</b>            | 3 (2.6%)   | 8 (7.0%)   | 14 (12.3%) | 49 (43.0%) | 40 (35.1%) |
| <b>Vergelijking met<br/>andere zaken</b> | 36 (52.2%) | 12 (17.4%) | 11 (15.9%) | 9 (13.0%)  | 1 (1.4%)   |

#### 2.4.2 Vergelijkende analyse

De eerste hypothese die in dit onderzoek aan de orde kwam is dat online mediation zou leiden tot een verminderde mogelijkheid invloed uit te oefenen op het proces door standpunten en gevoelens te uiten. Verwacht werd dat dit consequent lagere beoordelingen van de kwaliteit van het proces zou opleveren. Deze hypothese is niet uitgekomen<sup>3</sup>. Beide procedures hadden gelijke gemiddelde scores. Voor online mediation (N=120) is de gemiddelde score 3.75 (SD=1.1) terwijl voor offline mediation (N=75)<sup>4</sup> de gemiddelde score 3.71 (SD=0.94) is. In beide processen gaf de meerderheid van de deelnemers aan dat ze een gevoel van grote of zeer grote controle over het proces hadden (Tabel 3).

Tabel 3. In welke mate was men in staat om standpunten en gevoelens te uiten?

| Indicator               | Zeer geringe<br>mate of<br>helemaal niet | Zeer geringe<br>mate | Normale mate | Grote mate | Zeer grote<br>mate of zelfs<br>volledig |
|-------------------------|--|----------------------|--------------|------------|---|
| <b>Online (N = 120)</b> | 5 (4.2%)                                 | 13 (10.8%)           | 22 (18.3%)   | 47 (39.2%) | 33 (27.5%)                              |
| <b>Offline (N = 75)</b> | 1 (1.3%)                                 | 7 (9.3%)             | 20 (26.7%)   | 32 (42.7%) | 15 (20%)                                |

De tweede hypothese hield in dat online mediation zou leiden tot minder vertrouwen in de mediator. Ook deze hypothese is niet uitgekomen<sup>5</sup>. Voor online mediation (N=121) is de gemiddelde score 4.36 (SD=0.88) en voor offline mediation (N=74) is de gemiddelde score 4.20 (SD=0.78). De meerderheid van de deelnemers in beide procedures gaf aan dat de mediator betrouwbaar is (Tabel 4). In beide procedures gaven de partijen aan veel vertrouwen te hebben in de mediator. Het percentage dat aangaf veel of zelfs heel veel vertrouwen te hebben in de mediator was 88.4% in online mediation en 87.9% in gewone mediation. Online mediation lijkt beter te presteren, maar er is geen significant verschil gevonden. Toch zijn de resultaten zijn verrassend. Online mediation presteert namelijk niet, zoals verwacht, slechter.

Tabel 4. In welke mate is de mediator betrouwbaar?

| Indicator               | Zeer geringe<br>mate of<br>helemaal niet | Zeer geringe<br>mate | Normale mate | Grote mate | Zeer grote<br>mate of zelfs<br>volledig |
|-------------------------|--|----------------------|--------------|------------|---|
| <b>Online (N = 121)</b> | 3 (2.5%)                                 | 2 (1.7%)             | 9 (7.4%)     | 42 (34.7%) | 65 (53.7%)                              |
| <b>Offline (N = 74)</b> | 1 (1.4%)                                 | 1 (1.4%)             | 7 (9.5%)     | 38 (51.4%) | 27 (36.5%)                              |

<sup>3</sup>Een independent samples t-test werd genomen waarbij de controle over het proces gemeten werd en deze liet geen significante verschillen tussen online en offline mediation zien.

<sup>4</sup>Om een vergelijking tussen soortgelijke procedures mogelijk te worden alleen de zaken van traditionele echtscheidingen geanalyseerd waarin mediation door een advocaat of mediator werd toegepast (N=76).

<sup>5</sup>Een independent samples t-test werd genomen waarbij het vertrouwen in de mediator gemeten werd en deze liet geen significante verschillen tussen online en offline mediation zien.

### 3. Discussie en conclusie

De algemene empirische bevindingen suggereren dat online mediation in echtscheidingen in sommige zaken een goede optie is voor partijen. In het algemeen is de ervaring beoordeeld als positief, zowel wat betreft de procedure als de uitkomst. Interessant is dat beide partners in een echtscheiding dezelfde standpunten hebben met betrekking tot de kwaliteit van de procedure en de kwaliteit van de uitkomst. Dit is een bijzondere uitkomst voor een procedure waarin partijen tegengestelde belangen kunnen hebben, zoals echtscheiding, en het is een aanwijzing dat de benadering die door de Raad voor Rechtsbijstand is uitgetoetst potentieel heeft om juridische problemen op een faire en juiste manier op te lossen.

De mate waarin gebruikers controle ervaren over het proces verschilt niet veel voor de twee procedures. Hoewel er in online mediation geen nonverbale communicatie mogelijk is, lijkt dit geen negatieve gevolgen te hebben voor de mate van controle.

Verder is er geen verschil gemeten tussen het vertrouwen dat partijen ervaren in een online of een offline mediator. Vertrouwen kan blijkbaar ook via online communicatie worden gewonnen. Dit bevestigt het vermoeden dat online communicatie, ook al verschilt deze van offline communicatie, niet noodzakelijk slecht is voor het vertrouwen in de mediator.

Er is een aantal beperkingen aan dit onderzoek. Het is lastig om de beide procedures die zijn onderzocht te vergelijken. Het kan zijn dat er een verschil is in de omstandigheden van de zaken die bij beide procedures zijn behandeld. Zo kan het zijn dat de gevallen die in aanmerking kwamen voor online mediation minder lastig waren dan de gevallen die voorkwamen in de reguliere mediation. Verder werd online mediation volledig vergoed door de Raad voor Rechtsbijstand. Dit kan gevolgen hebben gehad voor de verwachtingen die gebruikers hadden over de procedure. Deze tekortkomingen kunnen, in later onderzoek, op een aantal manieren voorkomen worden. Verbetering kan worden bereikt door een meer experimentele onderzoeksopzet waarin respondenten willekeurig worden toegewezen aan offline dan wel online mediation. Ook zouden de resultaten van het onderzoek bevestigd kunnen worden in een later onderzoek met meer deelnemers.

Kortgezegd kunnen we in de huidige onderzoeksopzet geen definitieve uitspraken doen over de verschillen tussen beide procedures. We kunnen dan ook niet stellen dat de ene procedure beter of slechter is dan de andere. In sommige situaties zal online mediation een passend middel zijn, en in andere situaties niet. Dit onderzoek is een eerste aanzet naar het meten van gebruikerservaringen in online mediation, en naar het vergelijken van online ervaringen met offline ervaringen. Deze eerste resultaten zijn interessant en bemoedigend, maar het is duidelijk dat er op dit gebied meer onderzoek mogelijk en ook gewenst is.

### REFERENCES

- Bazerman, M. H., J. R. Curhan, D. A. Moore, D.A. & K. L. Valley (2000). "Negotiation." *Annual Review of Psychology* 51: 279-314.
- Bies, R. J., & Moag, J. F. (1986). Interactional justice: communication criteria of fairness. In R. J. Lewicki, B. H. Sheppard, & M. H. Bazerman (Eds.), *Research on negotiations in organizations* (43-55). Greenwich, CT: JAI Press.
- Cole, S. R. & Blankley, K. M. (2006). Online Mediation: Where We Have Been, Where We Are Now, and Where We Should Be. *38 U. Tol. L. Rev.* 193.



- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 386- 400.
- Deutsch, M. (1975). Equity, Equality and Need: What Determines Which Value Will Be Used as the Basis of Distributive Justice? *Journal of Social Issues*, 31(3) 137-149.
- Deutsch, M. (1985). *Distributive Justice: A Social-Psychological Perspective*. Yale University Press.
- Gramatikov, M. A., Barendrecht, J. M., Verdonchot, J. H., Laxminarayan, M., Klaming, L., & van Zeeland, C. M. C. (2010). *Handbook for Measuring the Costs and Quality of Access to Justice*. Apeldoorn: Maclu.
- Leventhal, G. S. (1980). What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relationships. In K. Gergen, M. Greenberg, & R. Willis (Eds.), *Social exchange: advances in theory and research* (27-55). New York: Plenum Press.
- Shapiro, D. L., Buttner, E. H., & Barry, B. (1994). Explanations: what factors enhance their perceived adequacy? *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 58, 346-368.
- Thurlow, C., Lengel, L., & Tomic, A. (2004). *Computer Mediated Communication - Social Interaction and the Internet*: Sage Publications.
- Walther, J. B. (1992). Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction: A Relational Perspective. *Communication Research*, 19(52), 52-90.
- Walther, J. B. (1996). Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal, and Hyperpersonal Interaction. *Communication Research*, 23(3), 3-43.